Niveau(x) d'enseignement : 4 Numéro EDUQ : 9170584
Centre d'intérêt : 872

Viens, Clarisse.

Administration, commerce et secrétariat : techniques de communication interpersonnelle : guide d'accompagnement / [Clarisse Viens] -- [Québec] : Ministère de l'éducation, [1991?]
45 p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre : 1, la formation professionnelle au secondaire. Code : 9091-0646 , 17-0100-11 Bibliogr. : p. 45.

ISBN 2-550-15412-6

Vedette(s)-secondaire(s) : Québec (Province). Ministère de l'éducation

Descripteur(s) : Techniques administratives • Relations interpersonnelles • Activité d'apprentissage • Guide de l'enseignant • Formation professionnelle • Secondaire (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet : Techniques de communication interpersonnelle

Ce guide a pour but de faciliter la tâche aux personnes chargées de dispenser la formation aux relations interpersonnelles. Il vient compléter l'instrumentation pédagogique que la Direction de la formation professionnelle compte fournir aux enseignants. On y présente d'abord les principes généraux, les conditions de réalisation et les consignes générales d'animation. Puis on propose sept activités d'apprentissage qui visent l'atteinte des objectifs du module de Communication interpersonnelle du programme de Tenue de caisse et offres de services financiers. Finalement, on fait quelques suggestions concernant les grilles d'observation et d'évaluation et on suggère deux activités supplémentaires d'apprentissage.

Type de document :

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

TECHNIQUES DE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

CENTRE DE DOCUMENTATION COLLÉGIALE
1111, rue Lapierre
LASALLE (Québec)
H8N 2J4

917 0584

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

TECHNIQUES DE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

Remerciements

La réalisation de ce document a été rendue possible grâce à l'entière collaboration et au dévouement professionnel de son auteure. Le ministère de l'Éducation la remercie de façon particulière.

Équipe de réalisation

Conception et rédaction

Clarisse Viens
Consultante en formation et
en développement de programme

Supervision et validation

Clément Lacasse
Agent de développement pédagogique
Ministère de l'Éducation
Direction de la formation
professionnelle

Coordination

Jean-Pierre Fons
Responsable du secteur
Administration, commerce et secrétariat
Ministère de l'Éducation
Direction de la formation
professionnelle

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1990 — 9091 - 0648

ISBN 2 - 550 - 15412-6

Dépôt légal : Troisième trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec

Le présent document a pour objectif de répondre à certaines attentes du personnel enseignant du secteur *Administration, commerce et secrétariat*.

Il servira de guide aux élèves tout au long de leur apprentissage en *communication interpersonnelle*.

Ce recueil d'exercices est un complément aux différents volumes proposés pour guider et faciliter les divers apprentissages prévus dans le cours.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

1. Les principes généraux 3
1.1 Les objectifs opérationnels 3

2. Les conditions de réalisation 5
2.1 Pour un laboratoire de communication interpersonnelle 5
2.2 La composition du groupe 5
2.3 La clientèle visée 6
2.3.1 Le rôle du formateur ou de la formatrice 6

3. Quelques consignes générales d'animation 11

4. Les activités d'animation 12
4.1 L'émetteur et le récepteur 12
4.2 La prise de conscience de son discours 16
4.3 La promenade 17
4.4 La projection sociale 19
4.5 Le choix des besoins 20
4.6 Les perceptions initiales 23
4.7 La résolution d'un problème 24

5. Les fiches d'observation et questionnaires d'évaluation 27

6. D'autres pistes d'activités d'animation 37
6.1 Suis-je un bon récepteur? 38
6.2 Sans perdant, ni gagnant 42

BIBLIOGRAPHIE 45

INTRODUCTION

Les activités d'apprentissage, présentées dans ce guide d'accompagnement, sont le fruit d'une sélection particulière faite parmi une banque d'activités d'apprentissage concernant la formation aux relations interpersonnelles.

L'origine exacte de ces activités est très difficile à retracer, elles ont été transmises de multiples façons sans que les auteurs soient toujours mentionnés. Un grand nombre d'entre elles sont issues de centres tels que: National Training Laboratory U.S.A.; institut de Formation par le groupe, Montréal; Centre d'Organisation Scientifique de l'Entreprise, Montréal; Institut de Développement Humain, Montréal; Direction Générale de l'éducation des adultes du Ministère de l'Éducation du Québec. Il nous est impossible de donner crédit aux auteurs et aux auteures pour chacune des activités proposées et nous nous en excusons.

Le présent guide a donc pour but de rendre plus facile la tâche aux personnes chargées de dispenser la formation. Il vient compléter l'instrumentation pédagogique que la Direction de la formation professionnelle compte fournir aux enseignants et enseignantes. Alors que le programme énonce les compétences, les objectifs opérationnels et que le guide pédagogique traite le contenu, les méthodes d'enseignement et d'éducation, l'évaluation et la gestion, le présent document traite des situations d'apprentissage.

Ce guide d'accompagnement présente dans une première partie les principes généraux, les conditions de réalisation et les consignes générales d'animation. Dans une deuxième partie des activités d'apprentissage sont proposées. Ces activités visent l'atteinte des objectifs du module de Communication interpersonnelle du programme de Tenue de caisse et offres de services financiers. Dans une troisième partie, on retrouve quelques suggestions concernant des grilles d'observation et d'évaluation, suivies d'activités supplémentaires d'apprentissage.

1. LES PRINCIPES GÉNÉRAUX

L'apprentissage, c'est la découverte de ce que signifie l'application personnelle de ses idées. C'est un processus qui demande l'exploration des idées au regard de soi et de la collectivité.

Les personnes deviennent responsables et indépendantes lorsqu'elles ont fait l'expérience d'un comportement responsable et indépendant.

Le changement de comportement nécessite souvent l'abandon de vieilles et confortables habitudes de croire, de penser, d'évaluer et d'agir.

Le processus de l'apprentissage est émotionnel aussi bien qu'intellectuel. Pour acquérir des idées et les intérioriser, il convient d'abord de régler les problèmes affectifs du groupe.

1.1 LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Les préoccupations principales du présent guide sont:

a) de favoriser son utilisation dans tous les milieux qui désirent porter une attention spéciale aux communications interpersonnelles;

b) d'aider les équipes à travailler plus efficacement;

c) d'utiliser le guide comme recueil de moyens pour planifier et préparer des stratégies d'enseignement.

2. LES CONDITIONS DE RÉALISATIONS

2.1 POUR UN LABORATOIRE DE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Les relations interpersonnelles occupent une place importante dans notre quotidien que ce soit dans notre milieu familial, dans le monde du travail ou ailleurs.

C'est pourquoi, en portant une attention spéciale aux relations interpersonnelles, on augmente la compréhension et l'écoute et on invite les élèves à rechercher des réponses à leurs questions. Par des activités de laboratoire en communication interpersonnelle, chaque personne sera favorisée par l'expérience vécue qui profitera aux personnes engagées dans un processus de changement. Il faut noter que cette formule conduit parfois à un haut degré d'émotivité qui élève la tension et le stress chez les personnes du groupe.

Toute expérience en laboratoire comporte des périodes de tâtonnement, de désarroi et d'erreurs, qui ne sont pas faciles à vivre. Par la force des choses, les participants et les participantes découvrent que certaines de leurs réactions usuelles sont inadéquates.

Les premières séances sont généralement ambiguës et ne ressemblent à aucun autre cours. L'attitude du formateur ou de la formatrice qui refuse de prendre la situation en main plonge parfois les élèves dans un état de profonde déception, d'énervement voire même d'hostilité. En revanche les derniers cours nous apparaissent comme plus fructueux et les préjugés s'estompent.

Dans un laboratoire, la situation est simulée et différente d'une situation naturelle. On tente d'isoler une ou plusieurs variables afin de mieux les étudier, après avoir recréé artificiellement une situation nouvelle. Selon certaines théories, les modèles de changements postulent que le succès est fonction de la variation du degré d'émotivité soulevé chez les participants et les participantes.

2.2 LA COMPOSITION DU GROUPE

De façon générale, le groupe ne doit pas être trop nombreux. Un grand groupe ne permet pas de cerner tous les aspects d'un thème. De plus, la mise en commun des expériences vécues, lors des discussions et des retours sur les activités, sera plus facile dans un groupe restreint.

Dans un laboratoire, le groupe est généralement le plus hétérogène possible. On y trouve des personnes des deux sexes, d'âge, d'éducation, d'occupation et de statuts variés. Les caractéristiques de ces personnes constituent une des variables importantes dans ce genre d'expérience.

Toute personnes qui s'engage dans une expérience de groupe possède généralement de nombreuses motivations: mieux se connaître, être plus créatrice, améliorer sa façon de communiquer, mesurer son influence personnelle, vaincre sa timidité, comprendre les messages verbaux et non verbaux, etc.

2.3 LA CLIENTÈLE, LE FORMATEUR OU LA FORMATRICE

Le guide d'accompagnement sur les techniques de communication interpersonnelle a été conçu pour rejoindre une clientèle de jeunes et d'adultes fort diversifiée, soit dans le milieu scolaire soit dans le monde du travail.

Quel que soit le type de cours, il existe un système de valeurs qui sert de base à la conceptualisation de la personne qui anime. Par valeur, nous entendons ici les croyances, les principes et les théories auxquels la personne qui conçoit adhère à ce qu'elle préconise, comme étant le meilleur. Par exemple, la personnes qui croit que la croissance personnelle est importante n'adoptera pas la même attitude face à un groupe, que celle qui considère que le bien de la collectivité est plus important que les aspirations particulières. La personnes qui s'inspire des théories de "Rogers", favorisera les techniques visant le développement de l'empathie et de la confiance mutuelle. Par contre, celle qui pense qu'un état de crise est nécessaire à l'apprentissage, provoquera les gens de façon à ce qu'ils prennent conscience de leur insatisfaction et qu'ils l'expriment le plus possible. Certains animateurs ou certaines animatrices, dont le schème d'intervention est de type "relation d'aide", s'intègrent au groupe. D'autres, de type analytique, reflètent les émotions, analysent le vécu. Ceux et celles qui préconisent le type "rencontre" (encounter) provoquent le conflit, le face à face, afin de le résoudre. D'autres enfin, passifs et non interventionnistes, laissent le groupe se prendre en charge seul face à la situation.

2.3.1 LE RÔLE DU FORMATEUR OU DE LA FORMATRICE

Dans l'exercice de ses fonctions, le formateur ou la formatrice ne présente pas une théorie au groupe. Des périodes spéciales sont prévues pour la théorie en dehors des rencontres avec le groupe. La personne chargée de la formation est présente et réceptive à ce qui se dit et se ressent mais ne se laisse toucher ni par le discours, ni par les émotions.

Elle est neutre et non directive par rapport au contenu. Elle peut détenir le pouvoir pour ce qui touche les méthodes et l'organisation. Elle ne prend pas position sur les questions débattues, à moins que la question ne touche la psychologie du groupe. Elle peut aider à "jouer le jeu" et à débusquer les conflits, les angoisses ou toute autre forme négative qui paralyse son fonctionnement.

Le sujet de l'expérience, ce sont les personnes du groupe et l'objet de l'attention, c'est le groupe. Le groupe sert de médiateur entre les personnes et le formateur et la formatrice ainsi qu'entre les personnes et la réalité psychologique inconsciente qui leur est commune.

Pour que l'activité soit mesurable et observable, plusieurs pistes d'évaluation sont mises à votre disposition tout au long du déroulement des apprentissages.

En premier lieu:

- les objectifs du programme d'étude en cours soit: tenue de caisse et offre de services financiers;

- les objectifs opérationnels du premier et du second niveau du module de communication interpersonnelle;

- les buts de chaque exercice du présent guide;

- les fiches d'observation et d'évaluation du présent guide.

En second lieu, on a prévu une période de discussion en séance plénière, selon le cas, pour chaque exercice. La participation des élèves aux discussions et leur rapport sur les résultats reliés au but dans leur journal personnel, sont deux autres moyens d'évaluer le degré d'évolution de chaque personnes. Cette mise au point permet de vous donner des balises sur les pistes d'évaluation possible de chaque exercice et sur l'ensemble de la formation.

3. QUELQUES CONSIGNES GÉNÉRALES D'ANIMATION

Ces consignes sont destinées à la personne qui, dans le groupe, assumera le rôle d'animateur ou d'animatrice.

Le fait de réfléchir sur les différents aspects de la communication interpersonnelle, tant dans le monde du travail que dans un établissement d'enseignement ou dans tout autre endroit peut, à certains moments, se révéler menaçant. Tout changement est perçu comme dérangeant, toute remise en question profonde des valeurs peut provoquer des résistances, des refus, des craintes, des interrogations ou des sentiments de culpabilité.

Le travail d'animation ne consiste ni à transmettre des connaissances, ni à livrer des vérités mais plutôt à jouer **un rôle de facilitation, de soutien et de ressource**.

Dès la première rencontre, il vous faudra d'ailleurs démysthifier les craintes liées aux techniques de communication interpersonnelle, en posant le fait que personnes n'est parfait, que nous ne sommes pas à l'abri des messages qui manquent de congruence provenant de nos émotions et de nos sentiments.

Les valeurs, qui sous-tendent nos actions, sont à la fois conscientes et inconscientes, mais elles sont présentes en chacun de nous. Dès lors, il s'agira d'aider les personnes du groupe à comprendre l'importance de la communication dans notre quotidien et ce, afin d'augmenter l'intégration des aspects cognitifs et affectifs, sur les plan personnel et social, de chaque personne.

En tant qu'animateur ou animatrice, vous ne devez pas laisser "traîner une discussion qui tourne en rond". Vous devez résumer le sujet et reformuler la question qui doit être traitée.

Vous devez faire un lien entre les diverses rencontres pour assurer une suite et demander l'avis du groupe sur l'évolution des rencontres, etc.

Vers la fin de la rencontre, faire remplir des feuilles d'évaluation et les compiler. C'est là un indice sérieux qui peut permettre de modifier, au besoin, la ou les prochaines rencontres. Il est également possible d'effectuer oralement l'évaluation des rencontres plutôt que par écrit.

L'animateur ou l'animatrice a également pour tâche de faire respecter la procédure et le temps alloué pour chacune des activités d'apprentissage.

En résumé, la fonction d'animation est importante pour maintenir l'ordre de la discussion, permettre à tout le monde de s'exprimer, résumer des propos, favoriser la prise de conscience et permettre à chaque personne du groupe de progresser.

4 - LES ACTIVITÉS D'ANIMATION

4.1 Titre L'ÉMETTEUR ET LE RÉCEPTEUR

Thème: écoute active
Classification: activité verbale
Durée: 60 minutes

But de l'exercice Permettre aux personnes qui participent de mesurer la différence qui existe entre deux systèmes de communication dont l'un est à sens unique (étape 1) et l'autre à double sens (étape 2) et permettre la rétroaction.

Matériel
. Crayons, feuilles blanches 8 1/2 X 11 et tableau
. Figures ou dessins remis à la personne qui joue le rôle d'observateur et à celle qui joue le rôle d'émetteur.

Participants et Participants
Un émetteur ou une émettrice
Un observateur ou une observatrice
Un groupe de personnes (de 6 à 20)

Méthodologie

Un membre du groupe se porte volontaire pour le rôle "d'émetteur" et un autre pour celui "d'observateur".

Chaque personne qui s'est portée volontaire prend connaissance de ses instructions.

Étape 1 - Émetteur vers le récepteur à sens unique

Consignes

- L'émetteur ou l'émettrice fait dos au groupe ou n'est pas visible de préférence.
- Il ou elle transmet verbalement des instructions qui permettent aux participants et aux participantes de dessiner un dessin ou des figures géométriques.
- Les participants et les participantes reproduisent, le plus fidèlement possible, le dessin que l'émetteur ou l'émettrice décrit.
- L'observateur ou l'observatrice prend des notes sur les comportements des récepteurs et des réceptrices en général.

N.B. Aucune question ne peut être posée à l'émetteur ou à l'émettrice durant cette étape. Ne dévoilez pas le dessin à la fin de l'étape 1 (dessin page 14).

Étape II - Émetteur et récepteur dans les deux sens

Consignes

L'émetteur ou l'émettrice se place au milieu des participants et des participantes et leur décrit le dessin. Les participants et les participantes peuvent leur poser toutes les questions qu'ils désirent. L'émetteur ou l'émettrice peut répéter les instructions aussi souvent que les personnes du groupe le désire et devra s'assurer que les instructions sont comprises par tout le monde.

À la fin de la 2e étape, les participants et les participantes comparent leur "Production" aux dessins originaux des étapes 1 et 2 à la p. 14.

Étape III - Discussion

Consignes

- Avec l'aide de l'observateur ou de l'observatrice, les participants et les participantes analysent les avantages et les inconvénients de chacun des deux systèmes de communication vus préalablement (voir instructions page 15).

Suggestion de questionnaire aux fins de discussion

a) Quel système de communication vous a paru le plus efficace?

b) Dans quel système, comme émetteur ou émettrice, participante ou participant, vous êtes-vous sentis le plus "heureux"?

c) À votre avis, quant devrions-nous employer un système de communication
   . à sens unique?
   . à double sens?

d) Que retirez-vous de cette expérience dans
   . votre vie personnelle?
   . la vie de l'organisation où vous travaillez?

DESSIN ÉTAPE 1

DESSIN ÉTAPE 2

INSTRUCTIONS POUR L'OBSERVATEUR OU L'OBSERVATRICE

Inscrire dans les espaces réservés à cette fin, les données pour favoriser la discussion.

	Durée de la communication	Avantages	Inconvénients	Nb de formes bien dessinnées	Commentaires
ÉTAPE I **Communication sans rétroaction**					
ÉTAPE II **Communication avec rétroaction**					

4.2 Titre EXERCICE D'ÉVEIL À UNE PRISE DE CONSCIENCE DE SON DISCOURS

Thème: expression à la première personne
Classification: activité verbale
Durée: 30 minutes et plus

But de l'exercice Sensibiliser les participants et les participantes aux effets des interventions de type impératif sur sont interlocuteur ou son interlocutrice.
Impératifs: conseil, commandement et défense.

Matériel Aucun

Participants et participantes Groupe de personnes en dyade
dyade: équipe de deux

Méthodologie

L'animateur ou l'animatrice demande aux personnes de se regrouper en dyade et donne les consignes suivantes:

1- . La première personne qui participe s'adresse à l'autre en disant: "Tu devrais..."

. L'autre réagit et s'explique en employant aussi le "tu" aussi pendant une dizaine de minutes.

. Que se passe-t-il?

. Quelles sont les impressions ressenties lors de l'échange?

. Y-a-t-il eu un échange, une projection d'idées?

. Autres

2- Il y a reprise du dialogue et les participants ou les participantes emploient le "je", l'enjeu de l'écoute.

3- On procède ensuite à un retour et à une discussion en séance plénière.

4.3 Titre LA PROMENADE

Thème: impression et perception
Classification: activité non-verbale
Durée: 30 à 45 minutes et plus

But de l'exercice Prendre conscience des difficultés à établir des relations authentiques.

Moyens Observation et contact de plus en plus intime entre les personnes qui participent.

Participants et participantes 6 à 24 personnes

Règles Déplacement en rond et en silence

Méthodologie

- Chaque personne du groupe se déplace en tournant autour de la pièce où elle se trouve.
- Chaque personne essaie de faire, sans utiliser la parole, ce qu'elle fait habituellement lorsqu'elle en rencontre une autre.

1re étape (durée 5 minutes)

Message verbalisé par l'animateur ou l'animatrice Tout en vous déplaçant, essayez de recueillir toutes les informations possibles sur les personnes qui vous entourent sur:

. leur attitude
. la façon dont elles sont vêtues
. la façon dont elles sont coiffées
. la forme et l'expression de leur visage
. la position de leurs mains, etc.

2e étape (durée 3 minutes)

Message verbalisé par l'animateur ou l'animatrice Vous continuez à vous déplacer et chaque fois que vous rencontrez une personne, vous la regardez longuement dans les yeux.

3e étape (durée 4 minutes)

Message verbalisé par l'animateur ou l'animatrice

Chaque fois que vous rencontrez une personne, vous lui serrez longuement la main et à plusieurs reprises, en la regardant profondément dans les yeux.

4e étape (durée 7 minutes)

Message verbalisé par l'animateur ou l'animatrice

Vous allez dépasser les conventions sociales. Chaque fois que vous rencontrez une personne, vous touchez son visage, ses mains, ses vêtements, vous essayez d'avoir avec elle le maximum de contacts.

Retour sur l'exercice et discussion sur le développement des impressions et des perceptions qui ont surgi.

. Qu'est-ce qui stimule vos perceptions?

. À quoi vous référez-vous pour donner vos impressions?

. Quels sont les phénomènes qui favorisent la stimulation extérieure?

. Sur quoi reposent votre approbation ou votre désapprobation d'un comportement?

4.4 Titre LA PROJECTION SOCIALE

Thème: la première impression
Classification: activité verbale
Durée: 10 minutes par personne qui participe

But de l'exercice

. Permettre à chaque membre du groupe de projeter une image aux autres.

. Expliquer les sentiments ressentis envers les autres.

. Permettre à chacune des personnes de se rendre compte de la façon dont elle est perçue par les autres.

Répartition 6 à 12 personnes
Les autres autres personnes deviennent observateurs ou observatrices.

Rôle de l'animateur
ou de l'animatrice . Observer le déroulement de l'activité
. Diriger la discussion en groupe après l'exercice.
. Distribuer la documentation nécessaire aux personnes qui font l'observation (chapitre 6, pp. 28, 29).

Méthodologie

. Dans un groupe de 6 à 12 personnes, chaque personne désigne un père, une mère, un frère ou une soeur, un ami ou une amie.

Elle explique pourquoi elle fait ce choix en s'adressant à la personne et en la regardant bien dans les yeux. Chaque personne choisie peut, si elle le désire, faire un commentaire sur les sentiments que lui inspire le fait d'avoir été choisie.

. Les observateurs et les observatrices remarquent les comportements verbaux et non verbaux des personnes au cours de l'activité aux fins de discussion. Ces personnes prennent des notes sur leurs observations à l'aide des fiches appropriées.

4.5 Titre LE CHOIX DES BESOINS

Thème: les besoins
Classification: activité verbale
Durée: 2 heures et plus

But de l'exercice	Déterminer les besoins fondamentaux que l'on veut satisfaire dans nos relations interpersonnelles quotidiennes.
Participants et participantes	En dyade
Matériel	Grille des besoins de St-Arnaud, Maslow et Herzberg.
Règles	Chaque personne est réputée experte.
Méthodologie	

Première partie: individuellement

1. Choisissez en pensée, cinq personnes avec qui vous êtes en relation dans la vie quotidienne. Ces personnes doivent avoir une certaine importance pour vous. La relation que vous entretenez avec chacune de ces personnes peut être agréable ou désagréable. Écrivez le nom de ces personnes.

2. En fonction de chacune des personnes, répondez aux questions suivantes en vous reportant aux grilles de Maslow, de St-Arnaud ou Herzberg ainsi qu'aux précédents exercices.

   . Quel est le besoin ou quels sont les besoins que j'essaie de satisfaire avec cette personne?

   . De quelle façon?

Deuxième partie en dyade

Discutez avec l'autre personne pour lui communiquer ce que vous venez d'écrire et aidez-vous mutuellement à répondre à la question suivante:

"Comment mes besoins et ma façon de les manifester influencent-ils mes relations interpersonnelles?"

Retour: en groupe

Qu'est-ce que j'ai découvert, sur moi, à travers cette expérience?

En quoi les autres personnes du groupe m'ont aidé à:

- déterminer mes besoins;
- clarifier mes besoins;
- découvrir mes besoins.

ECHELLE DE SATISFACTION DES BESOINS

ST-ARNAUD	MAZLOW	HERZBERG (monde du travail)
- Besoins physiques - Besoins psychologiques Besoin d'aimer et d'être aimé Besoin de produire Besoin de comprendre		

Ref : Cadres et dirigeants efficaces Thomas Jordan pp. 32 à 39

4.6 Titre LES PERCEPTIONS INITIALES

Thème: les perceptions
Classification: activité verbale
Durée: 1h30 et plus

But de l'exercice Prendre conscience des perceptions qui nous influencent dès les premières rencontres; communiquer ces perceptions à celles et à ceux qui sont concernés.

Matériel nécessaire Feuille, crayons et tableau

Méthodologie

Chaque personne établit trois listes de noms:

. ceux et celles avec qui elle a le goût de communiquer,
. ceux et celles avec qui elle hésiterait à communiquer,
. ceux et celles qui lui sont indifférents.

Elle doit, par la suite, aller trouver les personnes inscrites sur sa liste et leur dire pourquoi elles ont été choisies.

Elle doit rester en contact avec le fait d'être à l'aise ou mal à l'aise quand elle communique des choix ou quand les autres lui communiquent leurs perceptions.

Rôle de l'animateur ou de l'animatrice

. Faire un retour sur l'activité;
. diriger la discussion en faisant préciser aux personnes du groupe:
  - comment elles associent cette forme de communication à leur vécu?
  - comment elles se sont réalisées, dans cette expérience?
  - Était-ce facile? Était-ce difficile?

4.7 Titre LA RÉSOLUTION D'UN PROBLÈME

Thème: la résolution d'un problème
Classification: verbale
Durée: 30 à 60 minutes et plus

But de l'exercice Permettre d'analyser la communication d'informations pertinentes pour la résolution d'un problème de groupe.

Participants et participantes 9 à 12 personnes volontaires
Observateurs et observatrices, les autres personnes du groupe

Matériel Instructions à donner aux participants et aux participantes (p. 24-25):
. 14 cartes contenant des informations et distribuées par l'animateur ou l'animatrice;
. fiche d'observation (p. 28 ou 29) au choix.

Méthodologie

Problème: à résoudre en 20 minutes au maximum.

Vincent vient d'arriver en Amérique du Sud où, chez certaines tribus, il existe une autre façon de mesurer le temps et les distances que chez nous.

Vincent se rend du village A au village D, en passant par le village B et C.

Tâche du groupe de volontaires

Déterminer, en moins de 20 minutes, le temps en WORS qu'il a fallu à Vincent pour aller de A à D.

Procédure

. Diviser les volontaires en sous-groupes.

. Distribuer à chacun des groupes une enveloppe contenant 14 informations.

. Faire choisir par chaque personne un nombre précis de cartes et lui demander de ne pas les montrer aux autres.

. Laisser les sous-groupes s'organiser de la façon dont ils l'entendent; aucun conseil n'est donné.

. Dire aux personnes du sous-groupe qu'elles peuvent communiquer oralement toutes les informations qu'elles désirent au cours d'une période précisée par les sous-groupes.

. Demander aux sous-groupes de ne pas se choisir un leader.

Après 20 minutes

Rétroaction et discussion en séance plénière sans guider les débats.

Les observateurs et les observatrices notent, sur une fiche d'observation, la classification des interventions (chapitre 6, pour la discussion et pour résoudre le problème p. 28 ou 20). Les observateurs et les observatrices participent au débat et énoncent les résultats de leurs observations afin d'énoncer et de clarifier les communictions qui ont facilité la résolution du problème.

La discussion peut engendrer des besoins de clarification et permettre certains ajustements de la part des personnes qui participent à l'activité.

INSTRUCTIONS À L'INTENTION DE L'ANIMATEUR OU DE L'ANIMATRICE

PROCÉDURE

Inscrire, sur des cartons, les 14 informations nécessaires à la résolution du problème. Chaque carton porte une information.

Insérer les 14 cartons dans une enveloppe.

Exemple: 1 Dar = 10 WORS

1. La distance entre A et B est de 4 LUTTS
2. 1 DAR = 10 WORS
3. Il y a deux MIRS dans une heure
4. Il y a deux MIPPS dans un mille
5. Vincent va de C à D à une vitesse de 30 LUTTS par WOR
6. 1 WOR = 5 MIRS
7. Vincent va de B à C à une vitesse de 30 LUTTS par WOR
8. La parade a lieu à 0.4 DAR avant minuit
9. Un LUTT = 10 MIPPS
10. La distance entre B et C est de 8 LUTTS
11. Vincent va de A à B à une vitesse 24 LUTTS par WOR
12. La distance entre C et D est de 10 LUTTS
13. Vincent part à 12:00, heure précise
14. Vincent arrive à D, 5 minutes avant l'heure de la parade.

5. LES FICHES D'OBSERVATION ET QUESTIONNAIRES D'ÉVALUATION

Cette partie peut être adaptée aux différentes activités d'animation présentées dans le présent guide ou d'autres activités.

La première partie vise à fournir du matériel didactique destiné à favoriser le relevé de manifestations verbales et non-verbales par les observateurs et les observatrices aux fins de discussion en séance plénière.

La seconde partie vise à fournir du matériel d'évaluation des activités pour l'animateur, ou l'animatrice ou pour les personnes du groupe.

FICHE D'OBSERVATION 1

Nom de la personne observée:

Catégories descriptives	**Nombre d'interventions par tranche de 10 minutes**		
	1 à 10	11 à 20	21 à 30
Elles permettent de clarifier			
1. La personne voit à définir ou à faire définir les termes ou la pensée de l'émetteur ou de l'émettrice.			
2. La personne reformule, en ses mots, les interventions.			
3. La personne fait les liens entre les différentes interventions.			
4. La personne résume et fait la synthèse.			
contrôler			
5. La personne invite les autres à parler.			
6. La personne invite les autres à prendre moins de place (visible).			
7. La personne annonce les minutes qui restent pour la rencontre.			
8. La personne alloue le droit de parole.			
faciliter			
9. La personne écoute très attentivement.			
10. La personne facilite la détente, aide et encourage les autres.			
11. La personne explique les oppositions.			
12. La personne aide les autres à dire ce qu'elles ressentent.			

FICHE D'OBSERVATION 2

Fiche d'observation sur les catégories descriptives

Relever, des manifestations des participants et des participantes, un ou plusieurs exemples pour illustrer chacune des douze catégories descriptives selon "Bales". On peut reprendre cette fiche tout au long de l'évolution du groupe.

Interventions selon la tâche	**Exemples**
- Donne des suggestions	
Positive - Donne son avis, son opinion	
- Donne une orientation	
- Demande de l'aide	
Négative - Demande un avis, une opinion	
- Demande des idées, des suggestions	
Interventions socio-émotives	
- Manifeste de la solidarité	
Positive - Détend l'atmosphère	
- Exprime son accord	
- Exprime son désaccord	
Négative - Manifeste de la tension	
- Manifeste de l'hostilité	

Questionnaire d'évaluation
d'une activité d'apprentissage
soumise aux élèves

Nom de l'élève _____

Titre de l'activité _____

Sujet traité _____

Cote: 1 = pas du tout d'accord
2 = peu d'accord
3 = indifférent
4 = assez d'accord
5 = fortement d'accord

1. Je trouve cette activité intéressante.	1	2	3	4	5
2. L'enseignant ou l'enseignante a choisi une bonne façon de me faire apprendre cette notion.	1	2	3	4	5
3. Je participerais encore à une activité semblable.	1	2	3	4	5
4. J'ai réfléchi au cours de cette activité.	1	2	3	4	5
5. L'enseignant ou l'enseignante a eu une bonne idée en choisissant cette activité.	1	2	3	4	5
6. Cette activité est différente des autres activités.	1	2	3	4	5
7. J'apprends par cette activité ce que l'enseignant ou l'enseignante veut que j'apprenne.	1	2	3	4	5
8. Cette activité me permet de dépasser l'objectif visé.	1	2	3	4	5
9. Un autre moyen serait plus approprié pour apprendre cette notion.	1	2	3	4	5
10. Cette activité me permet de communiquer avec l'enseignant ou l'enseignante.	1	2	3	4	5
11. Cette activité me permet de communiquer avec mes condisciples.	1	2	3	4	5
12. Le sujet m'aurait plu quelle que soit l'activité.	1	2	3	4	5

COMMENTAIRES DANS LE CAS OÙ L'ACTIVITÉ NE T'A PAS PLU, DIS POURQUOI ET, SI TU LE PEUX, SUGGÈRE À L'ENSEIGNANT OU À L'ENSEIGNANTE UNE AUTRE FAÇON DE PROCÉDER.

Questionnaire d'évaluation
d'une activité d'apprentissage
faite par le professeur

Sujet traité _____

Titre de l'activité _____

Cote: 1 = médiocrement (pas du tout, ne....pas)
2 = peu (rarement)
3 = moyennement (peut-être)
4 = beaucoup (souvent)
5 = pleinement (sûrement)

1. J'ai préparé cette activité.	1	2	3	4	5
2. J'ai trouvé l'activité ennuyante.	1	2	3	4	5
3. Cette activité permet d'économiser du temps, des efforts et des ressources.	1	2	3	4	5
4. Les élèves ont participé à l'activité.	1	2	3	4	5
5. Les élèves ont aimé l'activité	1	2	3	4	5
6. Les élèves auraient préféré faire autre chose.	1	2	3	4	5
7. Je répéterai cette activité pour atteindre le même objectif.	1	2	3	4	5
8. Je répéterai cette activité pour atteindre un autre objectif.	1	2	3	4	5
9. Le sujet se prête bien à une autre forme d'activité.	1	2	3	4	5
10. L'activité a permis à l'ensemble des élèves d'atteindre l'objectif.	1	2	3	4	5
11. L'activité a permis à l'ensemble des élèves de dépasser l'objectif.	1	2	3	4	5
12. J'ai su profiter d'une activité suscitée par l'intérêt du moment.	1	2	3	4	5

N.B. CHAQUE AFFIRMATION PEUT ÊTRE SUIVIE D'UN COMMENTAIRE.

FICHE DE TEMPÉRATURE

OBJECTIF Informer le groupe du "climat" qui règne "ici et maintenant" et de l'évolution de ce climat dans le temps.

PROCÉDURE De façon subjective et selon vos propres critères, veuillez accorder une note au "climat" que vous avez perçu au cours des dernières heures, une note de 1 à 10 selon le barème présenté ci-dessous.

1 = très mauvais	6 = plus que moyen
2 = mauvais	7 = bon
3 = médiocre	8 = très bon
4 = moins que moyen	9 = presqu'excellent
5 = moyen	10 = excellent

Afin que vous puissiez vous rappeler de vos notes précédentes, reportez sur le tableau ci-dessous la note que vous donnez. Inscrivez cette même note sur une feuille de papier que vous remettez à la personne qui anime.

Exercice fiche température

Mes notes...

1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°
—	—	—	—	—	—	—	—
9°	10°	11°	12°	13°	14°	15°	
—	—	—	—	—	—	—	

Procédure

Gardez cette fiche de température.

Remettez-moi votre note sur une feuille pour reporter les résultats sur un tableau récapitulatif qui sera affiché au prochain cours.

Cet exercice est fortement suggéré. N'oubliez pas de le faire à chacun des cours.

FICHE DE TEMPÉRATURE

POUR L'ANIMATEUR OU L'ANIMATRICE

Tableau récapitulatif

GROUPE _____

NOTES	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°	13°	14°	15°	TOTAL	MOYENNE
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
Total																	
Moyenne																	

Légende:

1 = très mauvais
2 = mauvais
3 = médiocre
4 = moins que moyen
5 = moyen
6 = plus que moyen
7 = bon
8 = très bon
9 = presqu'excellent
10 = excellent

FICHE DE TEMPÉRATURE

POUR L'ANIMATEUR OU L'ANIMATRICE

Tableau récapitulatif

NOTES	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°	13°	14°	15°	TOTAL	MOYENNE
10 9																	
8 7																	
6 5																	
4 3																	
2 1																	
Total																	
Moyenne																	
Groupe A																	
Groupe B																	
Groupe C																	
Commentaires																	

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DU COURS DE FORMATION

Ce questionnaire a pour but de vérifier, auprès de vous, la pertinence de cette formation, tant pour ce qui touche le contenu, les moyens utilisés ou la personne qui a donné la formation. Nous vous demandons votre participation. Elle est précieuse parce que vous êtes en mesure de formuler et d'évaluer votre formation. Ces renseignements sont confidentiels.

Animateur ou animatrice _____ **Date** _____

Encerclez la lettre correspondante.

1. Comment avez-vous trouvé cette formation ?

   Très utile A B C D Inutile

2. Que pensez-vous de votre animateur ou animatrice ?

   Excellent-e A B C D Moyen

3. La structure de la formation vous a-t-elle aidé à développer vos relations interpersonnelles ?

   oui, facilement A B C D Non, difficilement

4. Les cahiers d'exercices (si opportun)

   Excellent A B C D Passable

5. Animation et discussion

   Excellent A B C D Passable

6. Rôles et exercices

   Excellent A B C D Passable

7. Comment avez-vous trouvé le sujet principal de cette formation ?

   Très difficile A B C D Très facile

8. Qu'avez-vous appris de neuf dans cette formation ?

   Beaucoup A B C D Presque rien

9. Est-ce que votre animateur ou animatrice vous a fourni d'autres informations particulières en ce qui vous concerne ?

   Beaucoup A B C D Très peu

10. Comment évaluez-vous la communication avec votre animateur ou animatrice ?

Excellente A B C D Passable

11. L'animation et les jeux de rôles et de situations ont-ils été stimulants et bien dirigés ?

Excellent A B C D Passable

12. Cette formation a été motivante dans mes relations interpersonnelles.

Énormément A B C D Passablement

13. Avez-vous assisté à tous les cours ? Oui ___ Non ___

Nombre ___

14. Quel était votre objectif ou vos objectifs au départ ?

_____

_____

15. Cette formation vous a-t-elle aidé à atteindre vos objectifs ?

Oui A B C D Non

16. Y a-t-il des sujets qui n'ont pas été couverts dans cette formation ?

a) Oui, plusieurs
b) Très peu
c) Je ne crois pas
d) Non, cours excellent

17. Recommanderiez-vous cette formation à d'autres ?

a) Oui, plusieurs
b) Probablement
c) Peut-être
d) J'en doute
e) Jamais

18. Sexe : a) féminin b) masculin

19. Âge a) moins de 20 ans b) 20 - 25 ans
c) 25 - 30 ans d) plus de 30 ans

6. D'AUTRES PISTES D'ACTIVITÉS D'ANIMATION

6.1 Titre **SUIS-JE UN BON RÉCEPTEUR**

Thème: écoute active
Classification: activité verbale et non-verbale
Durée: 1h30

But de l'exercice — Fournir aux personnes du groupe des données qui permettront d'évaluer la qualité de l'écoute et d'être plus en mesure d'apporter des actions correctives.

Participants et participantes — 8 à 20

Matériel — Questionnaire
Crayon et effacé

Procédure
- Les personnes du groupe remplissent leur questionnaire individuellement, le plus objectivement et impulsivement possible.
- Le groupe fait l'évaluation par la compilation de tous les questionnaires et en fait une analyse détaillée afin de permettre à chaque personne du groupe ou à l'ensemble du groupe de prendre des actions correctives pour la suite des expériences.

Division en sous-catégorie
- Aire socio-émotionnelle
- Aire de tâche.

	très souvent	habituellement	quelquefois	rarement	jamais
1. Pouvez-vous mettre de côté vos préjugés sur les personnes qui vous parlent?	0	1	2	3	4
2. Gardez-vous votre réponse jusqu'à ce que l'émetteur ou l'émettrice ait terminé?	0	1	2	3	4
3. Écoutez-vous même si vous prévoyez ce qui va être dit?	0	1	2	3	4
4. Si l'autre personne hésite, l'encouragez-vous toujours à continuer?	0	1	2	3	4
5. Faites-vous la synthèse de ce qui est dit avec votre interlocuteur ou votre interlocutrice?	0	1	2	3	4
6. Faites-vous preuve de patience dans le dialogue?	0	1	2	3	4
7. Prenez-vous le temps d'écouter?	0	1	2	3	4
8. Accordez-vous toute votre attention?	0	1	2	3	4
9. Laissez-vous l'autre personne parler même si elle répète ou dévie?	0	1	2	3	4
10. Gardez-vous votre jugement pour la fin?	0	1	2	3	4

	très souvent	habituellement	quelquefois	rarement	jamais
11. Relevez-vous l'idée principale dans ce qui est dit?	0	1	2	3	4
12. Le contexte vous sert-il à comprendre les mots?	0	1	2	3	4
13. Comprenez-vous toutes les conséquences de ce qui est dit?	0	1	2	3	4
14. Vous efforcez-vous de comprendre le point de vue de vos interlocuteurs ou de vos interlocutrices?	0	1	2	3	4
15. Comme personnes, vos interlocuteurs et vos interlocutrices vous intéressent-ils?	0	1	2	3	4
16. Répétez-vous leurs idées, leurs opinions?	0	1	2	3	4
17. Écoutez-vous volontairement?	0	1	2	3	4
18. Pouvez-vous demeurer calme même si l'autre est excitée ou enragé?	0	1	2	3	4
19. Percevez-vous les sentiments qui restent cachés?	0	1	2	3	4
20. Laissez-vous l'autre personne finir sans l'interrompre?	0	1	2	3	4

	très souvent	habituellement	quelquefois	rarement	jamais
21. Accordez-vous toute votre attention malgré les distractions?	0	1	2	3	4
22. Pouvez-vous rester sur la même longueur d'ondes que vos interlocuteurs et interlocutrices?	0	1	2	3	4
23. Encouragez-vous la personne qui parle par des sourires, des mouvements de tête, etc.?	0	1	2	3	4
24. Posez-vous des questions pour clarifier les sujets?	0	1	2	3	4

6.2 Titre SANS PERDANT, NI GAGNANT

Thème: résolution d'un problème
Classification: activité verbale et non-verbale
Durée: 45 à 60 minutes

But de l'exercice	Évaluer le degré d'intégration des participants et des participantes au processus de résolution de problème.
Participants et participantes	10 personnes 1 observateur ou observatrice
Méthodologie	Étude de cas suggérée Simulation par des jeux le rôle de
Procédure	Déterminer qui joue le rôle de: - dirigeant ou dirigeante d'entreprise - directeur ou directrice du personnel - représentant syndical ou représentante syndicale - employés ou employées (7) - observateur ou observatrice

Étude de cas suggérée

Dans une entreprise de service à la clientèle, une personne membre du personnel est surprise à manger une pomme durant son service au comptoir, ce qui, pour la cliente ou le client, dénote un laisser aller flagrant de l'entreprise. Que doit-il se passer?

N.B. Vous pouvez vous servir de problèmes suggérés par le groupe ou en formuler d'autres, selon vos inspirations.

Instructions

1- La personne qui anime expose le problème. Il peut y avoir des hypothèses émises à ce sujet, par les élèves. Le jeu de rôle est clairement défini. Ceci peut se faire par observation durant la formation à une autre discipline.

2- Les participants et les participantes se portent volontaires et les différents rôles sont distribués.

3- Les lieux de l'action sont décrits. Les lignes d'action sont tracées. Les rôles sont suffisamment explicites pour que les participants et les participantes entrent bien dans la peau de leur personnage.

4- La tâche des personnes qui observent consiste à observer tout le champ de l'action.

5- La présentation commence. Selon la situation, l'action ainsi que les événements qui la composent se dessinent et les rôles se précisent.

6- La discussion et l'évaluation de la présentation permettent de revoir les grandes lignes de l'action de façon globale. La discussion se centre sur les événements marquants de la représentation, c'est-à-dire sur les conséquences issues du jeu de rôle et de la motivation des participants et des participantes.

Il y a reprises du jeu de rôle avec possibilité, pour les personnes qui participent, de changer de rôle. La reprise permet d'accumuler le plus de données possibles pour la discussion.

7- La nouvelle représentation débute avec des rôles révisés afin d'explorer de nouvelles avenues.

8- Les personnes qui observent poursuivent leur tâche.

9- Discussion et évaluation à la suite de:

a) ce que les participants et les participantes ont ressenti;
b) l'observation réalisée au cours des deux représentations.

Des principes vont découler des discussions et permettre aux élèves de cerner de nouvelles problématiques.

Cette étape est possible parce que les élèves maîtrisent les étapes du processus de résolution d'un problème.

Rôle de l'enseignant ou de l'enseignante

- Encourager la libre expression des idées.
- Faire valoir et appuyer les idées de chaque personne.
- Sélectionner le problème, animer la discussion et les autres étapes par des questions destinées à orienter le jeu de rôle afin d'explorer plusieurs aspects du problème, de reconnaître et de différencier les points de vue.

BIBLIOGRAPHIE

Module 9: Communication interpersonnelle

ARTAUD, Gérard, Se connaître soi-même La crise de l'identité de l'adulte, édition de l'Homme, édition CIM., 1973.

BAUDLER, Richard, Joan Grinder, Les secrets de la communication, changer sous douleur, édition Le jour, 1932.

CARDINAL, M., Les mots pour le dire, Paris, édition Bernard Grasset, 1975.

FAURE, E. et al., Apprendre à être, Paris, Uni Fayard, 1972.

FROOMM, E., L'art d'aimer, Paris, édition de l'Épi, 1968.

GORDON, Thomas, Cadres et dirigeant efficaces, tra. par Anne-Marie Rouffaud, édition Belfend, 1980, édition française.

MASLOW, A., Vers une psychologie de l'être, Paris, Fayard, 1972.

ST-ARNAUD, Y., La personne humaine, Montréal, édition de l'Homme, édition du C.I.M., 1974.

SENIOR, Pierre et albert Lucien, Les relations interpersonnelles, une approche expérientielle en laboratoire, édition Agence d'Arc, 1985.

SCHULTZ, William, Joie, l'épanouissement des relations humaines, trad. anglais, 1958, 1967.

TURCOTTE, R. Pierre, Jean-Louis Bergeron, Les cercles de qualité, nature et stragégie d'implantation, édition Agence d'Arc, Québec, 1984.

D.G.E.A., Pour une pratique dynamique des relations humaines, fascicule 2, no 38-8260, septembre 1978.

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

17-0100-11